

Bijlage A: Programma van eisen 'Horecabenodigdheden Helsdingen'

1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
1.1	De Opdrachtnemer dient de Opdracht uit te voeren met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, de Warenwet, HACCP-richtlijnen en de regelgeving inzake allergeneninformatie.
1.2	De opdrachtnemer levert een compleet assortiment food- en non-foodproducten, waaronder A-merken, huismerken, lokale en seizoensgebonden producten.
1.3	Er geldt geen afnameverplichting; leveringsvolumes kunnen per periode fluctueren.
1.4	Externe producten van derden kunnen door opdrachtgever worden betrokken; opdrachtnemer faciliteert desgewenst de logistiek daarvan.
1.5	De werkzaamheden van opdrachtnemer mogen geen hinder vormen voor het primaire proces van de opdrachtgever.
1.6	Minimaal tweemaal per jaar vindt een overleg plaats, waarbij een managementrapportage wordt gepresenteerd, zie ook paragraaf 6
1.7	Opdrachtnemer wijst uiterlijk bij start een vaste accountmanager (contactpersoon) en plaatsvervanger aan als primair aanspreekpunt voor contractbeheer, escalaties en rapportage. Bereikbaarheid: ma-vr 08.00-17.30 uur; reactietijd op e-mail/telefoon < 1 werkdag.
1.8	Opdrachtnemer stelt een culinair adviseur beschikbaar die: a) 2x per jaar het menu met Opdrachtgever doorneemt (gezond/duurzaam assortiment, seizoen invulling, kostenefficiëntie), b) minimaal 2 workshops/jaar organiseert voor medewerkers (bereiding, allergenen, voedselveiligheid), c) per sessie een korte rapportage oplevert (aanbevelingen, doorgevoerde wijzigingen).
1.9	Deze dienstverlening wordt meegenomen in de halfjaarlijkse overleggen en de managementrapportage (zie 6.1/6.2), met acties, verantwoordelijkheden en termijnen.

2. Assortiment en Productkwaliteit

Nr.	Omschrijving
2.1	Het assortiment dekt ten minste de in de prijslijst opgenomen producten, met gegarandeerde beschikbaarheid gedurende de contractperiode.
2.2	Alle geleverde producten bevatten volledige allergeneninformatie en hebben bij levering een minimale houdbaarheid van drie maanden, tenzij anders overeengekomen.
2.3	Duurzaamheid, gezondheid en voedselveiligheid zijn vaste onderdelen van het assortiment- en productadvies.
2.4	De opdrachtnemer informeert periodiek over trends en nieuwe productontwikkelingen.
2.5	Opdrachtnemer draagt actief bij aan het opnemen van regionale, seizoensgebonden en verantwoorde producten.
2.6	Bij niet-leverbaarheid biedt Opdrachtnemer onmiddellijk een gelijkwaardig alternatief (kwaliteit/specs/prijs), met voorkeur voor CO ₂ -arme/gezonde opties, en stemt dit vooraf af met Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer biedt in minimaal 8 hoofdproductgroepen (food en non-food) een eigen merk of gelijkwaardig aan met aantoonbare kwaliteit gelijkwaardig aan A-merk (taste-/use-test of onafhankelijke kwaliteitsverklaring). Prijsstelling is aantoonbaar voordeliger dan A-merk binnen dezelfde productgroep.
2.8	In afwijking van §2.2 levert Opdrachtnemer hoogwaardige sous-vide gerechten (vers gekoeld ≤ 4 °C, THT ≥ 5 dagen bij levering), met volledige ingrediënten- en allergeneninformatie en bereidingsinstructie. Minimaal 10 verschillende referenties door

	het jaar heen (seizoensvarianten toegestaan).
2.9	Opdrachtnemer faciliteert, op verzoek, bundeling van producten van derde-leveranciers (o.a. lokale leveranciers, horecabier/"Stadshaven" of gelijkwaardig): ontvangst, opslag, orderpicken en geïntegreerde levering samen met eigen assortiment. Facturatie vindt plaats via Opdrachtnemer (één verzamelorder); volumes tellen mee in rapportages.
2.10	Opdrachtnemer kan fungeren als totaalleverancier (inclusief bundeling derde-partijen, zie 2.9) ter minimalisering van logistieke bewegingen en CO ₂ -uitstoot.

3. Bestellen en ICT

Nr.	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer levert een overzichtelijk bestelplatform met: a) actuele contractprijzen en live voorraadstatus, b) productomschrijving, ingrediënten, allergenen, voedingswaarde en bereidingswijze, c) automatische alternatieven bij uitval (met duidelijke markering), d) autorisaties (rollen/rechten), e) orderstatus en leverhistorie, f) Het platform biedt toegang tot facturen conform §7.5 (PDF + UBL/Peppol).
3.2	Bij overstap naar een nieuw bestelsysteem komen de initiële implementatiekosten voor rekening van opdrachtnemer.
3.3	Gebruikers kunnen bestellijsten aanmaken en beheren per productgroep/afdeling; lijsten tonen actuele prijzen en beschikbaarheid.
3.4	Beschikbaarheid bestelplatform ≥ 99,5%/kwartaal; incidenten SLA: P1 < 4 uur, P2 < 1 werkdag (tijdens kantooruren). Release-notes bij wijzigingen. Definitie: P1 = (nagenoeg) volledige uitval van het bestelplatform of blokkade van orderinvoer; P2 = functie-storing met merkbare impact (maar alternatieve werkwijze mogelijk).
3.5	Productdata voldoen aan GS1/PS in foodservice of gelijkwaardig; allergenen en voedingswaarden up-to-date; wijzigingen binnen 2 werkdagen doorgevoerd.

4. Levering en Logistiek

Nr.	Omschrijving
4.1	Bestellingen geplaatst tot 20.00 uur worden de volgende werkdag vanaf 7.30 uur geleverd, behalve tijdens schoolpauzes.
4.2	Levermomenten en afleverlocaties kunnen door opdrachtgever kosteloos worden gewijzigd.
4.3	Levering geschiedt op de juiste locatie, op rolcontainers, met passende verpakkingen en bijgevoegd: pakbon, temperatuurlijst, informatie over deellevering en vervangende producten.
4.4	Retourname van foutieve of beschadigde producten vindt op dezelfde dag plaats indien de melding vóór 11.00 uur is gedaan; bij latere meldingen uiterlijk binnen 24 uur, zonder extra kosten.
4.5	Emballage en rolcontainers worden bij levering retour genomen.
4.6	Overschotten van evenementen kunnen – mits ongeopend en in originele verpakking – worden geretourneerd.
4.7	Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid tot elektrisch transport en zet dit voorrang in voor leveringen binnen 30 km van DC, met als streefwaarde ≥ 50% van de ritten per jaar vanaf jaar 2. Indien (tijdelijk) niet haalbaar: onderbouwing in kwartaalrapportage plus verbeterplan.
4.8	Minimaal 80% van alle verpakkingen is recyclebaar; geen single-use plastic tenzij wettelijk vereist; herbruikbare kratten waar mogelijk. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal verpakkingsvolumes en reductie-initiatieven.

4.9	Leveringen vinden standaard plaats op maandag en donderdag tussen 09.00–11.00 uur (vaste bloktijden). Levering buiten deze vensters uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming.
4.10	Een aflevermoment is één fysieke levering op locatie Helsdingen binnen het afgesproken venster, inclusief orderverwerking, planning, transport/rit, lossen en afleveren op de aangewezen plek. Deelzendingen op dezelfde dag tellen als één aflevermoment; extra ritten op andere dag/tijd gelden als een nieuw aflevermoment.
4.11	Opdrachtnemer streeft naar 100% volledige levering. Bij een manco gemeld tijdens levering, wordt dezelfde dag nageleverd (indien vóór 11.00 uur geleverd) of uiterlijk binnen 24 uur (bij latere leveringen), tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wenst.
4.12	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om 7 dagen per week artikelen af te halen op een DC binnen 30 km van Helsdingen; openingstijden worden vooraf afgestemd en gepubliceerd in het bestelplatform.
4.13	Opdrachtnemer verwerkt emballage digitaal en verstrekt uiterlijk binnen 1 werkdag na levering een e-mailbevestiging met mutaties/saldo. Emballage wordt bij volgende levering verrekend en apart gespecificeerd op factuur.
4.14	Opdrachtnemer zet vaste chauffeurs in (minimaal 2 aangewezen personen) en wijst vaste contactpersonen aan op de klantenservice. Vervanging wordt vooraf gemeld; service-bereikbaarheid ma–vr 08.00–17.30 uur.

5. Klachten en Service

Nr.	Omschrijving
5.1	Klachten worden binnen één werkdag na melding opgepakt.
5.2	De melder ontvangt dezelfde dag een terugkoppeling over de oplossing.
5.3	Indien een artikel na bestelling niet leverbaar blijkt, wordt direct een alternatief afgestemd met de opdrachtgever.

6. Rapportage en Evaluatie

Nr.	Omschrijving
6.1	Maandelijks wordt een rapportage verstrekt in Excel-formaat met o.a.: aantal en soort bestellingen, prijzen en kortingen, klachten en retouren, levertijden.
6.2	Tweemaal per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats, waarin ook KPI's en verbetermaatregelen worden besproken.
6.3	Opdrachtnemer levert jaarlijks een duurzaamheidsverslag (CSV/Excel + narratief) met CO ₂ -footprint (well-to-wheel), aandeel elektrische ritten, verpakkingsreductie en voedselverspilling + verbeteracties voor het komende jaar.
6.4	Per kwartaal rapporteert Opdrachtnemer: op-tijd-leveringsgraad (≥ 95%), volledigheid (≥ 98%), aantal aflevermomenten, EV-rit-aandeel, emballage-mutaties, manco's en hersteltijden.

7. Facturatie

Nr.	Omschrijving
7.1	Er wordt maandelijks één factuur verzonden met per bestelling een aparte pagina, inclusief: besteller, locatie, kostenplaats, afleverdatum, producten, aantallen, prijs per eenheid, totaalprijs excl. en incl. btw.
7.2	Emballage wordt apart gespecificeerd.
7.3	Facturen worden primair beschikbaar gesteld via het platform conform §7.5 (PDF + UBL/Peppol). Notificaties en uitzonderingsgevallen kunnen worden gemaild naar: xxxx@xxxx.nl (op het moment van schrijven niet bekend)
7.4	Bij overstap op e-facturatie werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.

7.5	Facturen zijn online inzichtelijk in het platform en beschikbaar als PDF + UBL/Peppol (indien vereist). Per levering: besteller, locatie, kostenplaats, afleverdatum, producten, aantallen, prijs, totaal excl./incl. btw; emballage apart gespecificeerd.
-----	--

8. Prijzen en Indexering

Nr.	Omschrijving
8.1	De prijzen van de geleverde producten zijn conform de tarieven zoals vastgelegd in de inschrijving. Deze tarieven zijn inclusief alle kosten voor verpakking, transport, retourlogistiek en service, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8.2	Eventuele tijdelijke acties of kortingen die door de Opdrachtnemer algemeen in de markt of richting vergelijkbare opdrachtgevers worden toegepast, worden volledig doorberekend aan de Opdrachtgever.
8.3	De prijzen zijn vast voor de duur van twaalf (12) maanden, gerekend vanaf de startdatum van de overeenkomst. Na deze periode kan uitsluitend een prijsindexering plaatsvinden conform §8.4 en §8.5.
8.4	De Opdrachtnemer mag jaarlijks een prijsindexering voorstellen per 1 januari, op basis van de CBS Consumentenprijsindex (CPI) voor de categorie 'Voedingsmiddelen, dranken en horeca (CPI-code 1140)'.
8.5	Een verzoek tot indexering dient minimaal drie (3) maanden vóór de gewenste ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend. Indexering geldt slechts na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en wordt niet met terugwerkende kracht toegepast.